
MANUALE DI GESTIONE DOCUMENTALE

30 GIUGNO 2025

LABORATORIO EUROPEO DI SPETTROSCOPIE NON LINEARI
Via Nello Carrara, 1 – 50019 Sesto Fiorentino (FI)

Sommario

INTRODUZIONE	3
SEZIONE 1 – DISPOSIZIONI GENERALI E DEFINIZIONI	3
1. RIFERIMENTI NORMATIVI	3
2. DEFINIZIONI E ACRONIMI	3
3. AMBITO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE	4
4. RUOLI E PERMESSI	6
<i>Ruoli organizzativi</i>	6
<i>Ruoli e permessi applicativi</i>	6
SEZIONE 2 – FORMAZIONE DEI DOCUMENTI	6
5. MODALITÀ DI FORMAZIONE DEI DOCUMENTI E CONTENUTI MINIMI.....	6
6. FORMATO DEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI INFORMATICI	6
SEZIONE 3 – MODALITÀ DI RICEZIONE/TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI	7
7. FLUSSO ORGANIZZATIVO DEI DOCUMENTI IN INGRESSO	7
8. RICEZIONE DEI DOCUMENTI SU SUPPORTO CARTACEO.....	7
9. RICEZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI	7
10. TRATTAZIONE DEI DOCUMENTI CARTACEI IN INGRESSO.....	8
11. TRATTAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI IN ARRIVO SULLE CASELLE PEC	8
12. TRATTAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI IN ARRIVO SULLE CASELLE PEO	8
13. TRATTAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI ERRONEAMENTE RICEVUTI SULLE CASELLE PEC E PEO	9
14. FLUSSO ORGANIZZATIVO DEI DOCUMENTI IN USCITA	9
15. SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI	9
<i>Firma digitale e firma autografa</i>	9
16. INVIO DEI DOCUMENTI INFORMATICI	9
17. SPECIFICHE DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)	9
<i>Caratteristiche e limiti</i>	9
<i>Ricevute</i>	10
<i>Validità legale</i>	10
SEZIONE 4 – REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI	10
18. REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI	10
19. REGISTRI INFORMATICI DI PROTOCOLLO	11
20. DOCUMENTI NON SOGGETTI A REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	11
21. REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO DEI DOCUMENTI RICEVUTI E SPEDITI.....	12
22. SEGNATURA DI PROTOCOLLO	13
23. ANNULLAMENTO DELLE REGISTRAZIONI DI PROTOCOLLO.....	13
24. REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI INTERNI	14
25. DOCUMENTI RISERVATI	14
26. REGISTRO DI EMERGENZA.....	14
SEZIONE 5 – ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI	14
27. REGOLE DI ASSEGNAZIONE	14
28. MODIFICA DELLE ASSEGNAZIONI	15
SEZIONE 6 – ORGANIZZAZIONE ARCHIVISTICA	15
29. FORMAZIONE E GESTIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE	15
30. IL SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE	15
31. FASCICOLI	16
32. PIANO DI CONSERVAZIONE E SCARTO	16
SEZIONE 7 – GESTIONE IN SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI	16

33. PRINCIPI GENERALI	16
34. MISURE GENERALI DI SICUREZZA PER LA GESTIONE DOCUMENTALE	17
35. FORMAZIONE DEI DOCUMENTI – ASPETTI DI SICUREZZA	17
36. GESTIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI – ASPETTI DI SICUREZZA.....	18
37. COMPONENTE ORGANIZZATIVA DELLA SICUREZZA	18
37.1 COMPONENTE FISICA	18
37.2 COMPONENTE LOGICA E INFRASTRUTTURALE	18
37.3 GESTIONE DELLA RISERVATEZZA	19
37.4 TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI.....	19
37.5 ACCESSO AI DOCUMENTI INFORMATICI	19
37.6 UTENTI INTERNI	20
37.7 UTENTI ESTERNI	20
37.8 MANUTENZIONE ORDINARIA ED AGGIORNAMENTI	20
SEZIONE 8 – APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, REGOLE TRANSITORIE E FINALI.....	20
38. MODALITÀ DI APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE	20
39. OPERATIVITÀ DEL PRESENTE MANUALE	20
40. NORME DI RINVIO	20
ALLEGATI	20
ALLEGATO 1 – TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE.....	20
ALLEGATO 2 – RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE	20

INTRODUZIONE

Il presente Manuale di gestione documentale, previsto dal paragrafo 3.1. delle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici emanate dall'AgID ed entrate in vigore il 1° gennaio 2022 (in seguito: Linee Guida), “descrive il sistema di gestione informatica dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi” del Laboratorio Europeo di Spettroscopie non Lineari - LENS.

Gli allegati al presente Manuale possono essere modificati o sostituiti per gli eventuali successivi adeguamenti di natura tecnica o organizzativa, riportando in calce la data dell'ultimo aggiornamento.

SEZIONE 1 – DISPOSIZIONI GENERALI E DEFINIZIONI

1. Riferimenti normativi

Il Manuale è stato redatto in applicazione delle seguenti norme:

Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa” e successive modifiche e integrazioni (indicato nel Manuale con “Testo unico” o “TUDA”);

Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, “Codice dell'Amministrazione digitale” e successive modifiche e integrazioni (indicato di seguito nel Manuale con “CAD”);

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013, contenente “Regole tecniche per il protocollo informatico”, artt. 2, 6, 9, 18, 20 e 21;

Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici emanate dall'AGID ed entrate in vigore il 1° gennaio 2022 (in seguito: Linee Guida).

2. Definizioni e acronimi

Ai fini del presente Manuale s'intende:

- per **Amministrazione**, il Laboratorio Europeo di Spettroscopie non Lineari - LENS;
- per **assegnazione**, l'operazione d'individuazione dell'Ufficio/Utente competente per la trattazione del procedimento amministrativo o affare, cui i documenti si riferiscono;
- per **classificazione**, l'attività di organizzazione di tutti i documenti secondo uno schema costituito da un insieme di voci articolate in modo gerarchico e che individuano, in astratto, le funzioni, competenze, attività e/o materie del soggetto produttore;
- per **fascicolazione**, l'operazione di riconduzione dei singoli documenti classificati al fascicolo informatico, aggregazione documentale informatica strutturata e univocamente identificata che contiene atti, documenti o dati informatici prodotti e funzionali all'esercizio di un'attività o allo svolgimento di uno specifico procedimento;
- per **Posta Elettronica Certificata (PEC)**, il sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici, mentre convenzionalmente con la sigla PEO (Posta Elettronica Ordinaria) viene indicato il sistema di posta elettronica che non fornisce attestazioni di invio e di consegna con valenza legale;
- per **Titulus**, l'applicativo in uso al LENS che consente la gestione completa del ciclo di vita dei documenti, dalla formazione, alla ricezione, gestione, trasmissione, tenuta, uso, selezione e conservazione;
- per **Responsabile della conservazione**, il dirigente o funzionario individuato per definire e attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e governarne la gestione con piena responsabilità e autonomia;

- per **Responsabile della gestione documentale**, il dirigente o funzionario, in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica;
- per **Sistema di gestione documentale** [nel seguito anche solo **Sistema documentale**], l'insieme delle risorse, delle strutture e delle procedure utilizzate dall'Amministrazione per la gestione dei documenti come processo finalizzato al controllo efficiente e sistematico della produzione, ricezione, tenuta, uso, selezione e conservazione dei documenti;
- per **Titolario di classificazione**, un sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle competenze dell'Amministrazione, al quale deve ricondursi la molteplicità dei documenti prodotti, per consentirne la sedimentazione secondo un ordine logico che rispecchi storicamente lo sviluppo dell'attività svolta (**Allegato 1**);
- per **Segreteria**, la struttura individuata al LENS, abilitata alla registrazione e assegnazione dei documenti in ingresso;
- per **Utenti**, le persone dell'Amministrazione che utilizzano i servizi messi a disposizione dal sistema di gestione informatica dei documenti.

3. Ambito di applicazione del Manuale

Il Manuale di gestione documentale (di seguito anche solo "Manuale") è redatto e sottoscritto dal Responsabile della gestione documentale nominato con decreto direttoriale Repertorio n. 156/2025, prot n. 1141 del 26.06.2025 (**Allegato 2**).

Il Manuale è adottato con decreto del Direttore del LENS ed è pubblicato sul sito istituzionale del LENS – Sezione Amministrazione trasparente.

Nel Manuale, secondo quanto dettagliatamente previsto dal paragrafo 3.5 delle Linee Guida, sono riportati in particolare:

1. relativamente agli aspetti organizzativi:
 - a) le modalità di utilizzo degli strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici e per lo scambio degli stessi all'interno e all'esterno del LENS;
 - b) l'indicazione delle regole di assegnazione dei documenti ricevuti con la specifica dei criteri per l'ulteriore eventuale inoltro dei documenti verso altre Amministrazioni;
 - c) i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso, interno ed esterno all'Amministrazione, al sistema di gestione informatica dei documenti;
2. relativamente ai formati dei documenti:
 - a) l'individuazione dei formati utilizzati per la formazione del documento informatico tra quelli indicati nell'Allegato 2 "Formati di file e riversamento" alle Linee Guida;
 - b) la descrizione di eventuali ulteriori formati utilizzati per la formazione di documenti in relazione a specifici contesti operativi che non sono individuati nell'Allegato 2 "Formati di file e riversamento";
 - c) le procedure per la valutazione periodica di interoperabilità dei formati e per le procedure di riversamento previste nell'Allegato 2 "Formati di file e riversamento";
3. relativamente al protocollo informatico e alle registrazioni particolari:
 - a) le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito delle attività di registrazione;
 - b) la descrizione completa e puntuale delle modalità di utilizzo della componente «sistema di protocollo informatico» del sistema di gestione informatica dei documenti;

- c) le modalità di utilizzo del registro di emergenza ai sensi dell'art. 63 del Testo Unico¹ inclusa la funzione di recupero dei dati protocollati manualmente;
 - d) l'elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo, per cui è prevista registrazione particolare ai sensi dell'art. 53, comma 5, del Testo Unico²;
 - e) la determinazione dei metadati da associare ai documenti soggetti a registrazione particolare individuati, assicurando almeno quelli obbligatori previsti per il documento informatico;
 - f) i registri particolari individuati per la gestione del trattamento delle registrazioni particolari informatiche anche associati agli albi, gli elenchi e ogni raccolta di dati concernente stati, qualità personali e fatti, riconosciuti da una norma;
4. relativamente alle azioni di classificazione e selezione:
- a) il piano di classificazione adottato dall'Amministrazione, con l'indicazione delle modalità di aggiornamento, integrato con le informazioni relative ai tempi, ai criteri e alle regole di selezione e conservazione, con riferimento alle procedure di scarto;
5. relativamente alla formazione delle aggregazioni documentali:
- a) le modalità di formazione, gestione e archiviazione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche con l'insieme minimo dei metadati ad essi associati;
6. relativamente ai flussi di lavorazione dei documenti in uso:
- a) la descrizione dei flussi di lavorazione interni all'Amministrazione, anche mediante la rappresentazione formale dei processi attraverso l'uso dei linguaggi indicati da AgID, applicati per la gestione dei documenti ricevuti, inviati o ad uso interno;
7. relativamente alla organizzazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle serie informatiche:
- a) la definizione della struttura dell'archivio all'interno del sistema di gestione informatica dei documenti. L'archivio informatico - formato ai sensi del capo IV "Sistema di gestione informatica dei documenti" del DPR 445/2000 – deve essere progettato in modo da assicurare certezza e trasparenza all'attività giuridico amministrativa;

¹ L'art. 63 del Testo Unico prevede che: "1. Il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi autorizza lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica. Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema. 2. Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile per la tenuta del protocollo può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione. 3. Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente. 4. La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea. 5. Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza".

² L'art. 53, comma 5, del Testo Unico prevede che: "Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici. Ne sono esclusi le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione".

8. relativamente alle misure di sicurezza e protezione dei dati personali adottate:
 - a) le opportune misure tecniche e organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio anche in materia di protezione dei dati personali;
9. relativamente alla conservazione:
 - a) il piano di conservazione con l'indicazione dei tempi entro i quali le diverse tipologie di oggetti digitali devono essere trasferite in conservazione ed eventualmente scartate.

4. Ruoli e permessi

Ruoli organizzativi

La gestione del Sistema documentale si basa sui ruoli organizzativi previsti dalle Linee Guida, già menzionati nel paragrafo 3:

Responsabile della gestione documentale del LENS:

Funzionario o Dirigente incaricato con decreto formale del Direttore che, in possesso di idonee competenze giuridiche, informatiche ed archivistiche, è responsabile della gestione del Sistema documentale o responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 61 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Ruoli e permessi applicativi

L'accesso al Sistema documentale e l'operatività sono regolati dall'insieme di ruoli applicativi e dai relativi permessi resi disponibili dall'applicativo.

Il Sistema documentale, infatti, offre funzionalità specifiche in base al ruolo assegnato: ogni Utente viene contraddistinto da uno specifico ruolo all'interno dell'Ufficio dove lavora che gli consentirà l'abilitazione alle specifiche funzionalità previste.

L'attribuzione del ruolo a ciascun Utente del Sistema documentale è a cura del Responsabile della gestione documentale, ed è attivata dall'assistenza tecnica dell'applicativo.

SEZIONE 2 – FORMAZIONE DEI DOCUMENTI

5. Modalità di formazione dei documenti e contenuti minimi

I documenti del LENS sono prodotti dagli Utenti con sistemi informatici, ai sensi del capitolo 2 delle Linee Guida e dell'art. 40 del CAD³.

Sui documenti prodotti devono essere obbligatoriamente riportate le seguenti informazioni:

- denominazione e logo dell'Ente;
- data completa e n° di registrazione desumibili dalla segnatura di protocollo;
- numero degli allegati, se presenti;
- oggetto del documento;
- denominazione completa del destinatario;
- sottoscrizione del Responsabile, o dei Responsabili, quando prescritta.

6. Formato dei documenti amministrativi informatici

Il documento amministrativo informatico, indipendentemente dal software utilizzato, prima della sottoscrizione con firma digitale, è convertito nei formati standard PDF al fine di garantirne la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

³ Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le Linee guida.

SEZIONE 3 – MODALITÀ DI RICEZIONE/TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI

7. Flusso organizzativo dei documenti in ingresso

Il Sistema documentale informatico adottato si basa sulla centralizzazione delle attività relative alla gestione dei documenti in entrata.

E' istituito un unico ufficio (Segreteria) per tutto il flusso dei documenti in entrata.

Il flusso dei documenti in ingresso è:

- la Segreteria riceve i documenti in ingresso;
- la Segreteria provvede alla registrazione e segnatura di protocollo;
- la Segreteria assegna al Responsabile Amministrativo la responsabilità dei documenti ed eventualmente ad altri Utenti per conoscenza;
- il Responsabile Amministrativo assegnatario assegna per la trattazione al dipendente (Utente);
- l'Utente assegnatario, secondo le indicazioni del Responsabile della gestione documentale la fascicolazione del documento assegnato.

8. Ricezione dei documenti su supporto cartaceo

I documenti su supporto cartaceo possono pervenire al LENS attraverso:

- a) il servizio postale tradizionale o interno;
- b) la consegna diretta alla Segreteria.

I documenti che transitano attraverso il servizio postale tradizionale sono ritirati ogni giorno a cura del personale di portineria.

Tutti i documenti su supporto cartaceo pervenuti al LENS vengono consegnati alla Segreteria.

I documenti soggetti a registrazione di protocollo (vedi SEZIONE 4 – Registrazione dei documenti), consegnati direttamente agli Utenti non abilitati alla loro protocollazione, sono fatti pervenire alla Segreteria, a cura del personale che li riceve e nell'arco della stessa giornata protocollati.

Nella successiva SEZIONE 4 - Registrazione dei documenti - sono trattate le modalità di registrazione per i documenti che costituiscono eccezioni a quanto suddetto.

Sui documenti ricevuti su supporto cartaceo la Segreteria effettua, ovvero cura che siano effettuate, le seguenti operazioni:

- ricezione: apertura buste, autenticazione (esame al fine di verificarne la provenienza);
- registrazione di protocollo;
- scansione dei documenti per l'acquisizione in formato elettronico;
- segnatura di protocollo sul documento cartaceo;
- assegnazione all'Ufficio (o se del caso direttamente all'Utente) competente per la trattazione;
- archiviazione del documento cartaceo.

Le modalità di ricezione dei documenti cartacei illustrate nel presente paragrafo sono destinate a diventare residuali, e comunque esclusivamente ammesse per la ricezione di documenti inviati da mittenti pubblici e privati non soggetti alle prescrizioni del CAD e delle Linee Guida (ad es. cittadini privati sprovvisti di identità e indirizzo digitale), mentre tutte le pubbliche amministrazioni soggette al CAD devono adottare esclusivamente scambio di documenti informatici.

9. Ricezione dei documenti informatici

La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite:

- **casella di posta elettronica certificata (PEC)**, accessibile solo alla Segreteria e al personale amministrativo autorizzato. L'indirizzo di tale casella è: **lens@pec.unifi.it** ed è pubblicato sull'indice delle P.A. all'indirizzo <http://www.indicepa.gov.it>.

- **casella di posta elettronica ordinaria (PEO)**, unica per la Segreteria: **segreteria@lens.unifi.it**;
- **caselle di posta elettronica ordinaria (PEO)**, specifiche per Direzione e Uffici.

10. Trattazione dei documenti cartacei in ingresso

I documenti su supporto cartaceo, qualunque sia la modalità con cui sono pervenuti al LENS, seguono il seguente iter:

1. consegna della corrispondenza direttamente a personale della portineria;
2. consegna della corrispondenza dalla portineria a personale della Segreteria;
3. smistamento all'Ufficio destinatario;
4. apertura buste, autenticazione (esame al fine di verificarne la provenienza);
5. scansione dei documenti per l'acquisizione in formato elettronico;
6. registrazione di protocollo;
7. segnatura di protocollo sul documento cartaceo;
8. assegnazione sul sistema Titulus alla responsabilità del Responsabile Amministrativo (o se del caso direttamente all'Utente) competente per la trattazione;
9. archiviazione del documento cartaceo.

La corrispondenza personale, intendendo con tale termine non solo quella dove sulla busta sia precisato personale/riservata, ma anche quella dove sia specificato oltre all'Ufficio del LENS anche il nominativo del Direttore, Responsabile Amministrativo o di altra persona dell'Ufficio, non viene aperta ma viene recapitata direttamente all'Ufficio competente che provvede a consegnare la busta cartacea al destinatario, che ne valuta il contenuto e nel caso dovesse riguardare l'Istituzione provvede a restituirla in forma cartacea, insieme alla busta d'arrivo, alla Segreteria per la registrazione.

La Segreteria procede all'apertura della corrispondenza personale soltanto nel caso in cui, preventivamente, sia stato autorizzato dagli interessati; quindi, provvede alla registrazione e all'assegnazione nel sistema Titulus.

11. Trattazione dei documenti informatici in arrivo sulle caselle PEC

La casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) costituisce l'indirizzo virtuale di tutti gli Uffici del LENS dove ricevere le comunicazioni telematiche esterne provenienti da altre Amministrazioni e da cittadini e imprese in possesso a loro volta di PEC.

Normalmente la PEC è formata da uno o più file: un messaggio elettronico e gli eventuali documenti (file) allegati.

La casella di PEC è accessibile dagli Utenti individuati all'interno del LENS come Operatori di Protocollo all'interno di Titulus e al personale individuato per leggere, smistare, registrare, classificare e assegnare agli Uffici competenti i messaggi o i documenti pervenuti.

Per lo svolgimento di tale attività vengono seguiti i seguenti criteri:

1. se la mail è un semplice vettore del documento allegato si protocolla il documento;
2. se la mail non ha documento allegato si protocolla la mail.

12. Trattazione dei documenti informatici in arrivo sulle caselle PEO

Nel caso in cui pervengano documenti sulle caselle istituzionali di posta elettronica non certificata (PEO) degli Uffici del LENS, non configurate sul Sistema documentale, l'Utente della casella deve accertare, in proprio o tramite confronto con il Responsabile Amministrativo, che si tratti di documentazione che deve essere registrata in ingresso su Titulus.

In questa ipotesi si procede a effettuare la registrazione, a cura della Segreteria, con i seguenti criteri:

1. se la mail è un semplice vettore del documento allegato si protocolla il documento; per completezza è possibile registrare come documento a supporto anche la mail, scaricata o in formato PDF o in formato .eml o .msg;

2. se la mail non ha documento allegato si protocolla la mail, preventivamente scaricata in formato PDF.

13. Trattazione dei documenti informatici erroneamente ricevuti sulle caselle PEC e PEO

Nel caso in cui pervengano su una delle caselle di posta elettronica certificata o ordinaria messaggi dal cui contenuto si rileva che sono stati erroneamente inviati, si procede nel modo seguente:

- se è possibile reperire l'indirizzo PEC/PEO del destinatario, l'Operatore di Protocollo provvede a inoltrare il messaggio, con l'eventuale allegato, all'indirizzo corretto mettendone in conoscenza il mittente;
- in caso di difficoltà a reperire l'indirizzo corretto del destinatario, il messaggio è restituito al mittente con frasi pertinenti come ad esempio:
"Si restituisce la documentazione pervenuta con la email cui si riscontra, in quanto non sono stati rilevati profili di specifica competenza di questa Amministrazione."

14. Flusso organizzativo dei documenti in uscita

Nel Sistema documentale informatico adottato dal LENS il flusso dei documenti in uscita è decentrato a livello di singolo Utente che forma il documento in uscita.

I documenti informatici in uscita sono formati con mezzi informatici che soddisfano i requisiti di legge e, indipendentemente dal software utilizzato, sono convertiti prima della loro sottoscrizione con firma digitale nei formati idonei a garantire la leggibilità per altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Il documento informatico principale, cioè quello che dovrà essere protocollato e firmato digitalmente, una volta formato viene inserito sul Sistema documentale, utilizzando la funzione di upload, nell'apposita sezione dedicata al documento in uscita per essere in seguito segnato e spedito. È prevista un'apposita sezione per caricare gli allegati al documento principale, che seguiranno il flusso in uscita del documento principale.

15. Sottoscrizione dei documenti

Firma digitale e firma autografa

La sottoscrizione dei documenti informatici è ottenuta con un processo di firma digitale conforme alle disposizioni dettate dalla normativa vigente (artt. 24-37 del CAD).

La sottoscrizione dei documenti con firma autografa, previa stampa del documento informatico, è consentita esclusivamente nei casi di impedimento accertato nell'apposizione della firma digitale o nella spedizione del documento su supporto informatico.

16. Invio dei documenti informatici

L'invio del documento in uscita è attivata successivamente all'operazione di firma del documento, e di registrazione in uscita dello stesso.

L'invio dei documenti informatici è assicurato tramite una delle caselle (di norma PEC, ovvero PEO se necessario) esterne al Sistema documentale.

17. Specifiche del Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)

Il servizio è fornito da Aruba, certificatore iscritto nell'elenco pubblico tenuto dall'AgID.

Caratteristiche e limiti

La casella di PEC:

- può correttamente colloquiare esclusivamente con altre caselle di PEC;
- non accetta posta proveniente da caselle NON-PEC;

- invia verso Utenti NON-PEC se il sistema di posta destinatario (NON-PEC) è abilitato alla ricezione di messaggi PEC.

Ricevute

L'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC) consente di:

- conoscere in modo inequivocabile la data e l'ora di trasmissione;
- garantire l'avvenuta consegna all'indirizzo di posta elettronica certificata dichiarato dal destinatario.

Gli automatismi sopra descritti consentono, in prima istanza, la generazione e l'invio in automatico di "ricevute di ritorno" costituite da messaggi di posta elettronica generati dal sistema di PEC ricevente.

Questi ultimi sono:

- Ricevuta di accettazione, emessa dal sistema di PEC del mittente che ha accettato il messaggio;
- Ricevuta di consegna, emessa dal sistema di PEC mittente a valle della consegna del messaggio da parte del sistema di PEC del destinatario, la ricevuta viene generata quindi solo nel caso in cui il messaggio sia stato inviato ad una casella di PEC;
- Avviso di mancata accettazione, emesso dal sistema di PEC del mittente;
- Avviso di mancata consegna, nel caso in cui il sistema di PEC del destinatario abbia inviato l'avviso di impossibilità di recapitare il messaggio alla casella di PEC del destinatario;
- Avviso di mancata consegna per superamento tempo massimo, nel caso in cui il sistema di PEC del mittente non abbia ricevuto la ricevuta di avvenuta consegna da parte del sistema di PEC del destinatario trascorse le 24 ore dall'accettazione.

Validità legale

La trasmissione di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene mediante posta elettronica certificata.

La trasmissione del documento informatico per via telematica, con una modalità che assicuri l'avvenuto invio e l'avvenuta consegna, equivale alla notificazione per mezzo della posta.

La data e l'ora di trasmissione e di ricezione di un documento informatico trasmesso con PEC sono opponibili ai terzi.

Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore, e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore (art. 45 del CAD⁴).

SEZIONE 4 – REGISTRAZIONE DEI DOCUMENTI

18. Registrazione dei documenti

Per la gestione documentale e il protocollo informatico il LENS ha adottato la piattaforma "Titulus" di CINECA le cui funzioni permettono l'acquisizione, la registrazione, la ricerca e la consultazione delle diverse tipologie di documenti trattati nell'ambito dei processi amministrativi interni e dei processi di

⁴ Art. 45 del CAD:

1. I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale.

2. Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore, e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore.

scambio con l'esterno, nonché l'organizzazione dei documenti secondo un piano di classificazione ed archiviazione in fascicoli. L'applicativo Titulus è una soluzione di tipo *Software as a Service (SaaS)*: le funzionalità del programma sono rese disponibili attraverso un sito web, il cui accesso è subordinato a un processo di autenticazione informatica effettuato mediante ricorso a credenziali basate su nome utente e password.

La conduzione operativa del sistema è curata direttamente dal Consorzio CINECA, a cui, in virtù di un'apposita convenzione, sono demandati gli oneri di installazione, manutenzione, gestione, aggiornamento, monitoraggio di tutte le componenti fisiche e logiche infrastrutturali, di verifica della correttezza delle funzioni applicative e dell'integrità delle basi di dati in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza e di protezione dei dati e di continuità operativa.

All'interno del LENS tutti i documenti rilevanti ai fini dell'attività amministrativa devono essere oggetto di registrazione. Tale registrazione è prevista dall'art. 53 del Testo unico ed ha la funzione giuridica di certificare la produzione dei documenti e garantirne le operazioni di ricezione e di invio da parte dell'Amministrazione, consentendo inoltre di tenere traccia delle movimentazioni degli stessi.

Ogni documento ricevuto dal LENS, dal quale possono nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, e ogni documento prodotto in uscita sono oggetto di registrazione obbligatoria tramite il Sistema documentale, tranne per quelli esclusi di cui al paragrafo 20.

19. Registri informatici di protocollo

Nell'ambito LENS, tutte le operazioni di registrazione dei documenti sono effettuate esclusivamente tramite il Sistema documentale.

Il Registro Ufficiale di protocollo e la numerazione progressiva delle registrazioni di protocollo sono unici.

Non sono ammessi altri registri se non quelli previsti dal presente Manuale.

Il Registro Ufficiale di protocollo si apre il 1° gennaio e si chiude al 31 dicembre di ogni anno e contiene la numerazione unica e rigidamente progressiva delle registrazioni di protocollo dei documenti in entrata e in uscita.

Il numero di protocollo individua un unico documento e, di conseguenza, ogni documento reca un solo numero di protocollo.

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche (art. 57 del Testo unico).

Non è consentito prenotare numeri di protocollo per documenti non ancora disponibili e non è consentita la cosiddetta registrazione "a fronte", cioè l'utilizzo di un unico numero di protocollo per il documento in arrivo e per il documento in partenza.

Il Registro Ufficiale di protocollo è un atto pubblico originario che fa fede della tempestività e dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso, ed è idoneo a produrre effetti giuridici.

Nel LENS è istituito il Registro di Repertorio dove vengono registrati i documenti particolarmente rilevanti ai fini dell'attività amministrativa, che non siano oggetto di trasmissione/ricezione, ma che si ritiene debbano essere oggetto di registrazione specifica.

Anche il Registro di Repertorio è unico, si apre il 1° gennaio e si chiude al 31 dicembre di ogni anno e contiene la numerazione unica e progressiva delle registrazioni di protocollo di alcune tipologie di documenti appositamente individuate (come Decreto, Determina, Contratto, etc.) che abilitano la registrazione del documento su tale Registro.

20. Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

Sono esclusi dalla registrazione di protocollo:

- le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e notiziari della Pubblica Amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni di natura impersonale (art. 53, comma 5, del Testo unico).

Sono altresì esclusi dalla registrazione di protocollo:

- documenti relativi a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- documenti di carattere politico e di indirizzo che, se resi di pubblico dominio, possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- documenti anonimi individuati ai sensi dell'art. 8, comma 4, e 141 del codice di procedura penale;
- corrispondenza legata a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- le tipologie di documenti individuati dall'art. 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241 e dall'art. 8 del DPR 27 giugno 1992 n. 352, (documenti esclusi dal diritto di accesso).

Le lettere anonime non sono registrate al protocollo, ma, dopo una preliminare analisi da parte della Direzione se contengono informazioni o dati di interesse per l'Amministrazione, vengono inoltrate agli Utenti di competenza, i quali valutano l'opportunità di dare seguito a queste comunicazioni e individuano le eventuali procedure da sviluppare.

I documenti ricevuti non firmati, per i quali è invece prescritta la sottoscrizione, non sono registrati al protocollo, ma inoltrati agli Uffici di competenza, i quali individuano le procedure da seguire per risolvere queste situazioni.

21. Registrazione di protocollo dei documenti ricevuti e spediti

Per ogni documento ricevuto o spedito è effettuata una registrazione nel Registro Ufficiale di Protocollo ovvero nel Registro di Repertorio.

Per registrazione si intende l'insieme delle procedure e degli elementi attraverso i quali i documenti vengono trattati sotto il profilo strettamente giuridico-probatorio che ne certifica l'acquisizione o la spedizione in data certa, indipendentemente dalla loro regolarità, verificata in un secondo tempo dai Responsabili dei relativi procedimenti.

Ogni registrazione di protocollo di documenti in ingresso provenienti da mittenti esterni all'Amministrazione è generata nel momento in cui l'operatore, avendo inserito i dati obbligatori relativi al documento che sta protocollando, conferma l'inserimento: il sistema genera un nuovo numero di protocollo e attribuisce automaticamente la data e il numero di protocollo; tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi.

Il documento informatico in entrata viene, quindi, assegnato all'Ufficio competente e tramite la funzione "Registra" viene registrato e contestualmente su di esso viene apposta la segnatura di protocollo direttamente dall'applicativo Titulus.

La registrazione di protocollo del documento in uscita, elaborato e caricato sul Sistema documentale dagli Utenti dell'Amministrazione con tutte le informazioni richieste necessarie per la registrazione e spedizione, è generata tramite la funzione "Registra" e comporta contestualmente l'apposizione della segnatura di protocollo direttamente dall'applicativo Titulus.

I documenti informatici al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo sono memorizzati nel sistema in modo non modificabile.

Ogni registrazione di protocollo contiene dati obbligatori e dati facoltativi.

Dati obbligatori:

1. il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
2. la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
3. l'Ufficio e l'Utente protocollante (assegnati automaticamente dal sistema);
4. il mittente per i documenti ricevuti e il destinatario per i documenti in partenza registrati in forma non modificabile;
5. l'oggetto del documento che, in forma chiara e sintetica, deve esprimere ciò di cui si parla nella documentazione e nel quale devono essere riportati tutti i dati utili per le successive ricerche;
6. l'indice di classificazione;
7. la descrizione sintetica degli allegati.

Dati facoltativi:

1. la data di arrivo;
2. la data e il numero di protocollo dell'Amministrazione mittente (ove presenti) per i documenti ricevuti;
3. il mezzo di ricezione e di spedizione (ad.es. se si tratta di raccomandata etc.);
4. la riservatezza.

22. Segnatura di protocollo

La segnatura è l'apposizione all'originale del documento, registrato nei registri di protocollo, in forma permanente non modificabile delle informazioni riguardanti il documento stesso.

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata contemporaneamente all'operazione di registrazione di protocollo e garantisce l'identificazione univoca e certa di ciascun documento.

Le informazioni minime apposte o associate al documento mediante l'operazione di segnatura, ai sensi dell'art. 55 del Testo unico, sono:

- codice identificativo dell'Amministrazione (nello specifico: LENS);
- identificativo del Registro;
- data di protocollo;
- progressivo di protocollo.

L'operazione di segnatura di protocollo è effettuata dal sistema in modo automatico sui documenti registrati in entrata e pervenuti in forma digitale, e registrati in uscita e formati digitalmente.

L'apposizione della segnatura di protocollo continuerà, invece, a essere apposta manualmente sui documenti originali cartacei in ingresso, al fine di garantire l'associazione univoca tra registrazione di protocollo e originale cartaceo.

23. Annullamento delle registrazioni di protocollo

È consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo per motivate e verificate ragioni.

Il Responsabile della gestione documentale e il Responsabile Amministrativo sono autorizzati ad annullare la registrazione di protocollo. Al Responsabile della gestione documentale o Responsabile Amministrativo vanno trasmesse via e-mail le richieste contenenti il numero di protocollo da annullare, i motivi dell'annullamento e, se il documento è stato riprotocollato correttamente, l'indicazione del nuovo numero di protocollo attribuito al documento nonché il cognome e nome dell'operatore che ha richiesto l'annullamento.

Le informazioni relative alla registrazione di protocollo rimangono memorizzate nel registro informatico per essere sottoposte alle elaborazioni previste dalla procedura, comprese le visualizzazioni e le stampe, nonché la data, l'ora, l'autore dell'annullamento e gli estremi dell'autorizzazione all'annullamento del protocollo, registrati in un apposito campo. Nella registrazione di protocollo,

infatti, devono apparire in forma ben visibile, oltre agli elementi indicati, anche la data e l'ora dell'annullamento.

Sul documento cartaceo l'indicazione dell'annullamento va anche evidenziata attraverso l'apposizione della dicitura "annullato", in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni registrate in precedenza e da non alterare quelle registrate negli elementi obbligatori del protocollo. Questa segnatura di annullamento è a cura del Responsabile della gestione documentale, del Responsabile Amministrativo o di un loro incaricato.

Sul documento informatico viene riportata dal sistema la dicitura "Annullato".

24. Registrazione dei documenti interni

I documenti prodotti dagli Uffici/Utenti dell'Amministrazione che, a giudizio del Responsabile Amministrativo, hanno rilevanza amministrativa vengono registrati sul Sistema documentale.

In questo caso il sistema attribuisce il numero di protocollo, per ogni anno solare, generato automaticamente e registrato in forma non modificabile.

25. Documenti riservati

In fase di registrazione del documento ovvero anche in un momento successivo, qualora il contenuto lo richieda, la visibilità dello stesso può essere ristretta, qualificandolo mediante l'attributo "Riservato".

Rientra nei compiti del Responsabile della gestione documentale la definizione delle tipologie e dei livelli di riservatezza dei documenti. Il personale amministrativo può individuare, nell'ambito delle trattazioni di competenza, i documenti a cui applicare determinati livelli di riservatezza in via definitiva o provvisoria, e ne fanno richiesta al Responsabile della gestione documentale.

I documenti riservati saranno visibili solo agli utenti che partecipano alla lavorazione del procedimento.

26. Registro di emergenza

Ogni documento è individuato dal numero assegnato nel Registro di emergenza, data di registrazione, numero di protocollo (es. N.1 R. E./Registro emergenza, N.2 R. E., etc.).

Ripristinata la piena funzionalità del sistema, il Responsabile della gestione documentale, o il suo sostituto, provvede alla chiusura del Registro di emergenza, annotando il numero delle registrazioni effettuate, la data e l'ora di chiusura, poi provvederà a riversare le registrazioni effettuate sul Registro d'emergenza nel Registro unico di protocollo del sistema Titulus. Ad ogni registrazione recuperata dal Registro di emergenza è attribuito un nuovo numero di protocollo, seguendo senza soluzione di continuità la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. A tale registrazione è associato anche il numero di protocollo e la data di registrazione del relativo protocollo di emergenza.

Il Registro di emergenza si configura come un repertorio del protocollo ufficiale. I documenti annotati nel Registro di emergenza e trasferiti nel protocollo ufficiale recheranno, pertanto, due numeri: uno del protocollo di emergenza e uno del protocollo ufficiale.

SEZIONE 5 – ASSEGNAZIONE DEI DOCUMENTI

27. Regole di assegnazione

La Segreteria effettua l'assegnazione dei documenti registrati e/o protocollati in entrata alla responsabilità del Responsabile Amministrativo interessato alla trattazione.

Nel Sistema documentale è prevista l'assegnazione univoca per responsabilità (UOR-RPA), cioè l'assegnazione per competenza all'Ufficio responsabile, in quanto ha la competenza esclusiva della trattazione, ovvero la competenza primaria o prevalente.

È possibile, contestualmente all'assegnazione per responsabilità, assegnare "per conoscenza" ad altri Uffici/Utenti che devono o possono fornire il proprio contributo alla trattazione finale.

Il personale dell'Ufficio assegnatario provvede alla trattazione in proprio ovvero riassegnando il documento all'Utente individuato per la trattazione.

28. Modifica delle assegnazioni

Nel caso di un'assegnazione ritenuta errata, l'Ufficio o l'Utente che riceve il documento è tenuto a:

- stornare il documento all'Ufficio correttamente competente alla trattazione se conosciuto;
- restituire il documento all'assegnante che provvederà a riassegnarlo correttamente.

Il Sistema documentale tiene traccia di questi passaggi, memorizzando per ciascuno di essi l'identificativo dell'operatore che effettua l'operazione con la data e l'ora di esecuzione.

È possibile interrogare il Sistema documentale, con ricerca per parole chiave, per individuare gli Utenti che stanno trattando, o hanno trattato, un determinato documento.

SEZIONE 6 – ORGANIZZAZIONE ARCHIVISTICA

29. Formazione e gestione dell'archivio corrente

I documenti sono creati, ricevuti e usati dall'Amministrazione a fini pratici e giuridici nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali e devono, quindi, essere gestiti in modo da costituire un supporto funzionale ed efficiente al lavoro d'ufficio.

L'archivio è un sistema complesso di documenti in reciproca relazione che deve:

- essere unitario (basato su principi di uniformità ricostruibili e conosciuti dal personale afferente);
- essere trasversale a tutto l'ente;
- coinvolgere attivamente tutto il personale;
- assicurare la continuità della memoria;

e utilizza strumenti e metodi di organizzazione dei documenti (il più possibile condivisi e facili da usare):

- il sistema di classificazione;
- le tipologie di documenti e procedimenti;
- i fascicoli.

30. Il sistema di classificazione

La classificazione:

- è uno strumento di sedimentazione ordinata e razionale per organizzare e ricercare i documenti;
- consiste nell'attribuire tutti i documenti prodotti, nel momento della loro acquisizione o formazione, a una partizione del sistema di classificazione corrispondente alle materie o alle funzioni di competenza dell'Amministrazione, al fine di inserire stabilmente i documenti medesimi nella corretta posizione logica e fisica dell'archivio corrente.

La classificazione è lo strumento fondamentale per la formazione dell'archivio ed è l'attività finalizzata a identificare e organizzare tutti i documenti, secondo un ordinamento logico, in relazione alle funzioni, alle competenze e alle attività dell'Amministrazione.

Il sistema di classificazione dei documenti è basato su un Titolario di classificazione e tutti i documenti sono soggetti a classificazione.

Il Titolario è un sistema logico astratto che organizza i documenti secondo una struttura ad albero, definita sulla base della organizzazione funzionale dell'Amministrazione, permettendo di catalogare in

maniera omogenea e coerente i documenti che si riferiscono ai medesimi affari o ai medesimi procedimenti amministrativi.

Il Titolario è predisposto, verificato e confermato dal Responsabile della gestione documentale. In **Allegato 1** è riportato il Titolario adottato dal LENS.

Al momento della pubblicazione del presente Manuale, il Titolario di classificazione viene contestualmente ufficializzato.

Mediante la classificazione, si assegna al documento il codice completo dell'indice di classificazione articolato su due livelli gerarchicamente ordinati.

Le operazioni di classificazione sono effettuate contestualmente all'operazione di registrazione e segnatura di protocollo.

La classificazione del documento è obbligatoria affinché il documento sia chiuso e reso definito.

31. Fascicoli

All'atto della registrazione/protocollazione (in ingresso o in uscita) di un documento, il Sistema documentale permette di creare il "Fascicolo procedimentale".

Il "Fascicolo procedimentale" conterrà tutti i documenti coinvolti nel procedimento in lavorazione.

I "Fascicoli" di Titulus hanno le seguenti caratteristiche:

- possono contenere documenti protocollati o non protocollati;
- ogni documento può essere inserito in più fascicoli;
- è obbligatorio procedere con la classificazione del Fascicolo prima della Messa agli Atti/Conclusioni del procedimento.

Poiché la classificazione è finalizzata a sostenere realmente ed efficacemente la sedimentazione delle carte, è necessario che si traduca anche in un vero e proprio piano generale di formazione e gestione del Sistema documentale con specifica attenzione per la formazione di fascicoli (piano di fascicolazione), che di norma si aprono in corrispondenza dell'ultimo livello del Titolario di classificazione.

Pertanto, la classificazione guida la formazione delle aggregazioni documentarie, in modo che tutti i documenti di un fascicolo o di una serie condividano lo stesso indice di classificazione.

32. Piano di conservazione e scarto

Il Sistema di gestione informatica dei documenti consente di trasferire al Sistema di conservazione i fascicoli e i relativi documenti informatici presenti nell'archivio corrente individuati e selezionati.

Il Piano di conservazione degli atti di archivio del LENS è in fase di redazione.

Il Piano definirà i criteri di organizzazione, selezione e conservazione della documentazione e l'indicazione dei tempi entro i quali le diverse tipologie di oggetti digitali devono essere trasferite in conservazione e quindi scartate o versate all'Archivio di Stato.

SEZIONE 7 – GESTIONE IN SICUREZZA DEI DOCUMENTI INFORMATICI

33. Principi generali

Di seguito sono riportate le misure di sicurezza adottate nel sistema per la formazione, gestione, trasmissione, accesso ai documenti informatici, anche in relazione alle norme sulla protezione dei dati personali.

Le misure di sicurezza in tale ambito garantiscono che:

- le informazioni e i dati siano disponibili, integri e protetti secondo il loro livello di riservatezza;

- gli atti, i documenti e i dati, in relazione alle conoscenze acquisite in base all'evoluzione tecnologica, alla loro natura e alle specifiche caratteristiche del trattamento, vengano custoditi in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato e di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta e della gestione.

Le credenziali di accesso al sistema di autenticazione del LENS, costituite da nome utente e password, rappresentano il riconoscimento univoco dell'utente in base ai requisiti di sicurezza.

34. Misure generali di sicurezza per la gestione documentale

Le misure generali tecniche e organizzative inerenti alla gestione documentale sono le seguenti:

- protezione dei sistemi di accesso e conservazione delle informazioni;
- assegnazione ad ogni Utente di una credenziale di identificazione interna (utente), di una credenziale riservata di autenticazione (password) e di un profilo di accesso;
- cambio delle password con frequenza periodica durante la fase di esercizio;
- gestione del servizio con particolare riferimento sia all'esecuzione e alla gestione delle copie di back-up dei dati e dei documenti da effettuarsi con frequenza giornaliera, sia alla capacità di ripristino applicativo del sistema informatico;
- impiego e manutenzione di un adeguato sistema antivirus e di gestione dei "moduli" (patch e service pack) correttivi dei sistemi operativi.

35. Formazione dei documenti – Aspetti di sicurezza

Le risorse strumentali e le procedure utilizzate per la formazione dei documenti informatici gestiscono:

- l'identificabilità dell'Ufficio e dell'Utente soggetto che ha formato il documento;
- la sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, con firma digitale ai sensi della normativa vigente;
- l'idoneità dei documenti a essere gestiti mediante strumenti informatici e a essere registrati mediante il protocollo informatico;
- l'accesso ai documenti informatici tramite sistemi informativi automatizzati;
- la leggibilità dei documenti nel tempo;
- la trasmissione dei documenti all'interno degli Uffici tramite assegnazioni dirette sul Sistema documentale, e con soggetti esterni tramite utilizzo dello strumento della Posta elettronica.

I documenti sono prodotti con l'ausilio di applicativi di videoscrittura o text editor che possiedono i requisiti di leggibilità, interscambiabilità, non alterabilità, immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura.

I documenti informatici prodotti dall'Amministrazione sono convertiti, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, nei formati standard (laddove possibile preferibilmente PDF) al fine di garantire la leggibilità mediante altri sistemi, la non alterabilità durante le fasi di accesso e conservazione e l'immutabilità nel tempo del contenuto e della struttura del documento.

Quando è prevista la sottoscrizione del documento amministrativo informatico, per attribuire in modo certo la titolarità del documento, la sua integrità, la sua riservatezza e la validazione temporale, il documento è sottoscritto con firma digitale.

Per la conduzione del Sistema di gestione documentale, al Consorzio CINECA è conferito il ruolo di Responsabile del trattamento ai sensi del GDPR; in virtù di tale ruolo è il Consorzio che, per le attività di conduzione del sistema, gestione applicativa e assistenza, provvede alla nomina dell'amministratore di sistema, ne assolve i compiti e conseguenti adempimenti.

36. Gestione dei documenti informatici – Aspetti di sicurezza

Il Sistema di gestione documentale che custodisce i documenti informatici è configurato in modo tale da consentire:

- l'accesso esclusivo al server del sistema Titulus in modo che qualsiasi altro utente non autorizzato non possa accedere ai documenti al di fuori del Sistema di gestione documentale;
- la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun Utente, in modo tale da garantire l'identificabilità dell'Utente stesso. Tali registrazioni sono protette al fine di non consentire modifiche non autorizzate.

Nella gestione dei documenti informatici il sistema Titulus:

- garantisce la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei documenti e del registro di protocollo, in accordo ai principi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR); in particolare garantisce un livello di sicurezza adeguato al rischio in materia di protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 32 del Regolamento citato;
- garantisce la registrazione di protocollo dei documenti in entrata ed in uscita;
- consente il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- consente l'accesso in sicurezza alle informazioni del sistema da parte dei soggetti abilitati e autorizzati ad accedere;
- garantisce la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.

37. Componente organizzativa della sicurezza

Per le attività svolte nell'ambito del sistema Titulus, la definizione delle misure di sicurezza è proposta dall'Ufficio per la Transizione Digitale, d'intesa con il Responsabile della gestione documentale.

37.1 COMPONENTE FISICA

Il controllo degli accessi ai luoghi fisici in cui sono custodite le risorse infrastrutturali e le relative misure di sicurezza sono regolati secondo i seguenti criteri:

- l'accesso è consentito soltanto al personale autorizzato per motivi di servizio.
- l'accesso alla sede fisica avviene tramite chiave, rilasciato al personale autorizzato.

37.2 COMPONENTE LOGICA E INFRASTRUTTURALE

La componente logica e infrastrutturale dei sistemi di sicurezza gestisce l'integrità, la riservatezza, la disponibilità e il non ripudio dei dati, delle informazioni e delle trasmissioni.

Nell'ambito del LENS e più in particolare in relazione ai sistemi correlati al sistema di gestione documentale quali la gestione dell'autenticazione, tale componente è stata realizzata attraverso:

- l'attivazione dei seguenti servizi di sicurezza che prevengono l'effetto "dannoso" delle minacce sulle vulnerabilità del sistema informatico:
 - riservatezza dei dati;
 - integrità dei dati;
 - integrità del flusso dei messaggi;
 - la ridondanza dei sistemi di esercizio.
- l'infrastruttura di sicurezza realizza una soluzione centralizzata per l'identificazione, l'autenticazione e l'autorizzazione degli addetti del LENS con le seguenti caratteristiche:
 - unico sistema di repository delle credenziali di accesso degli utenti;
 - unico database delle anagrafiche contenente tutti i profili di utenza.

Le misure di sicurezza fisica in carico al LENS sono descritte di seguito.

I sistemi server e gli apparati di rete sono ospitati in ambienti che presentano i seguenti livelli minimi di sicurezza fisica:

- locali dedicati esclusivamente a ospitare gli apparati server e i dispositivi di rete;
- alimentazione elettrica protetta da dispositivi di stabilizzazione e continuità della tensione (UPS);
- gruppo elettrogeno che interviene automaticamente in caso di mancanza dell'alimentazione principale di rete;
- impianto di climatizzazione automatico e opportunamente dimensionato in grado di mantenere una temperatura ambientale non superiore ai 24°.

Nei prossimi mesi è prevista l'implementazione del sistema automatico di estinzione degli incendi.

È previsto il controllo degli accessi per eventuali interventi di qualsiasi natura (anche non informatica) nei locali ospitanti gli apparati server e apparati di rete.

37.3 GESTIONE DELLA RISERVATEZZA

Il Sistema documentale gestisce la riservatezza delle informazioni a livello di Ufficio e a livello di Utente, in accordo ai principi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Un documento impostato come riservato e assegnato a un singolo Utente può essere consultato esclusivamente dall'Utente assegnatario.

37.4 TRASMISSIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Come previsto dalla normativa vigente in materia di amministrazione digitale, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.

Per garantire al soggetto ricevente la possibilità di verificare l'autenticità della provenienza, l'integrità del messaggio e la riservatezza del medesimo, viene utilizzata di norma la firma digitale con la posta elettronica certificata a disposizione dei soggetti coinvolti nello scambio dei messaggi.

37.5 ACCESSO AI DOCUMENTI INFORMATICI

Il sistema adottato dal LENS garantisce:

- la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- la garanzia di accesso ai documenti, alle informazioni e ai dati esclusivamente agli utenti abilitati;
- il controllo differenziato dell'accesso alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti;
- la registrazione delle attività svolte da ciascun utente anche rilevanti ai fini della sicurezza, in modo tale da garantirne l'identificazione;
- l'immodificabilità dei contenuti e, comunque, la loro tracciabilità.

Il controllo degli accessi è assicurato dall'utilizzo di credenziali di autenticazione con differenti profili di autorizzazione in relazione ai diversi ruoli di ciascun utente. I trattamenti associabili a ciascun profilo, preventivamente individuati dal Responsabile della gestione documentale in base al ruolo loro assegnato nell'organizzazione per la protezione dei dati, sono in sintesi:

- inserimento dei dati per effettuare una registrazione;
- modifica dei dati di una registrazione;
- annullamento di una registrazione;
- ricerca di informazioni registrate ai fini della visualizzazione o consultazione;
- visualizzazione e consultazione;
- download dei documenti associati alla registrazione.

Periodicamente, e comunque almeno annualmente, è verificata a cura del Responsabile della gestione documentale, la sussistenza delle condizioni per il mantenimento dei profili di autorizzazione.

Le stesse credenziali non possono essere assegnate a persone diverse, neppure in tempi diversi, quindi le credenziali sono strettamente personali.

Ciascun utente ha la possibilità di cambiare la propria password in qualsiasi momento.

37.6 UTENTI INTERNI

Ciascun Utente interno di Titulus può accedere solamente ai documenti a lui assegnati, ovvero assegnati all'Ufficio di appartenenza in base al proprio cono di visibilità e dal ruolo ad esso associato.

I livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni del sistema di gestione informatica dei documenti sono definiti dal Responsabile della gestione documentale.

37.7 UTENTI ESTERNI

L'accesso al sistema Titulus da parte di soggetti esterni non è consentito.

37.8 MANUTENZIONE ORDINARIA ED AGGIORNAMENTI

Allo scopo di garantire la continuità del servizio, si prevede un piano di manutenzione programmata del sistema utilizzato, che ne riduce al minimo le alterazioni e ne preserva la funzionalità.

In assenza di specifiche inefficienze, l'aggiornamento del software è rilasciato per rispondere a esigenze frutto di modifiche o novità in ambito normativo.

SEZIONE 8 – APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MANUALE, REGOLE TRANSITORIE E FINALI

38. Modalità di approvazione e aggiornamento del manuale

Il Manuale di Gestione documentale è adottato con decreto del Direttore del LENS, su proposta del Responsabile della Gestione Documentale.

Il presente Manuale potrà essere aggiornato a seguito di:

- normativa sopravvenuta;
- introduzione di nuove pratiche tendenti a migliorare l'azione amministrativa in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- inadeguatezza delle procedure rilevate nello svolgimento delle attività correnti.

Le eventuali modifiche che dovessero intervenire sugli allegati al presente Manuale senza modifiche all'articolato vengono emanate con nota del Direttore.

39. Operatività del presente manuale

Il presente Manuale è operativo il giorno successivo a quello della sua approvazione.

40. Norme di rinvio

Per quanto non espressamente previsto dal presente manuale, si farà riferimento alla normativa vigente in materia, adottando comportamenti ispirati ai principi del buon andamento dell'attività amministrativa.

ALLEGATI

Allegato 1 – Titolare di classificazione

Allegato 2 – Responsabile della gestione documentale